

ОСОБЕННОСТИ, ПРИНЦИПЫ, ПРАВИЛА И НОРМЫ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА И ЭТИКИ

15-ЭГП-2Бпо:
Гребенюк Н. М.
Мичурин О. И.
Исаев И.В.

Основные принципы делового этикета

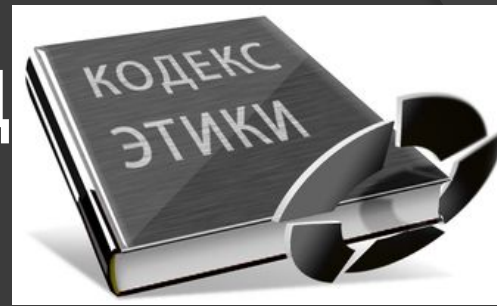
- Помимо честности, деловой этикет провозглашает следующие принципы.
- 1. Пунктуальность (делайте все вовремя).
- Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Специалисты рекомендуют прибавлять лишних 25% к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения полученной работы.
- 2. **Конфиденциальность** (не болтайте лишнего). Секреты учреждения или конкретной сделки необходимо хранить бережно, как тайны личного характера.
- 3. **Доброжелательность и приветливость**. Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий. А поскольку каждый сотрудник является лицом компании, то ее успех зависит от профессионализма, доброжелательности и безупречного знания хороших манер этого лица.
- 4. **Внимание к окружающим** (думайте о других, не только о себе).
- Уважайте мнение других, прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Покажите, что цените опыт других людей. Уверенность в себе не должна подменять скромность.
- 5. **Имидж** (внешний облик).
- Необходимо одеваться со вкусом, выбирать цветовую гамму к лицу, большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.
- 6. **Грамотность** (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок.



Особенности служебного этикета

- В коллективе, в фирме, организации существует сложная система механизмов регулирования поведения сотрудников. Но данные механизмы регулирования поведения срабатывают тогда, когда наилучшим образом проявляются такие качества людей, как совесть, профессиональная честь и долг, нравственная ответственность за свои поступки и дела других. В этой связи актуальной проблемой деловой этики является обеспечение возвышенности моральных целей и мотивов у сотрудников любой организации.
- Культура общения, от которой зависит, как мы чувствуем себя в обществе, как относятся к нам люди, основана на соблюдении определенных правил, именуемым этикетом. Эти правила регламентируют, что допустимо и приемлемо в данном обществе и в данной ситуации. Этикет определяет лишь формы, "технику" общения, поэтому только знания этикета недостаточно для того, чтобы считаться культурным, воспитанным человеком. Поведение в обществе должно опираться на общие принципы и нормы морали, демонстрируя связь между этикой и этикетом, поэтом)' каждая проблема, связанная с этикетом, должна решаться в свете этических норм.
- Этикет распространяется па все сферы жизни: конкретные правила предписывают, как соблюдать гигиену, разговаривать, одеваться, вести себя за столом, в коллективе, семье, общественных местах, театре, на улице и т.д. Без соблюдения норм этикета невозможны межличностные, культурные, деловые и даже политические отношения.
- Существует много определений этикета. Одно из них: этикет - свод правил поведения, принятых в обществе.
- Есть и другие определения, например этикет - это:
 - - правила поведения (от "веды" - знания);
 - - правила вежливости (от "ведать" - знать);
 - - правила приличия (от "лик", "образ", "лицо человека");
 - - культура поступков и манер ("культурный", в отличие от "природный", "дикий", означает "созданный человеком, организованный, упорядоченный").

Этикету присущ ряд особенностей.

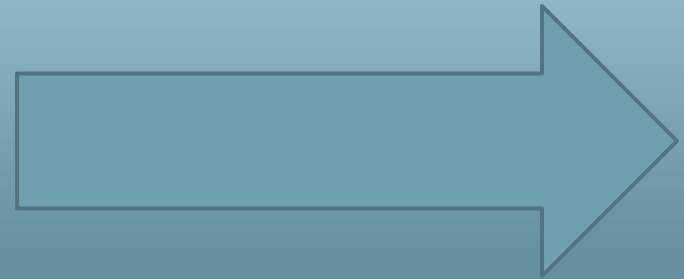


- 1. Этикет содержит в себе общечеловеческие нормы общения, сохраняющиеся тысячелетиями и свойственные многим народам. Простые правила вежливости, приветствия, выражения благодарности присущи всем людям без исключения.
- 2. Этикет отражает специфические и национальные особенности: традиции, обычаи, обряды, ритуалы, соответствующие историческим условиям жизни разных народов.
- 3. Требования этикета носят исторический характер, они не абсолютны, а относительны, и соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельства. По мере изменения условий жизни людей, роста образования и культуры в обществе одни правила поведения сменяются другими.
- 4. Нормы этикета условны, они как бы носят характер неписанного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что - нет. Задача этикета - предложить людям такие формы - стереотипы поведения, которые смогут облегчить им общение и взаимопонимание.
- 5. Этикет - это особая форма проявления нравственной культуры, поскольку хорошие манеры являются внешним отражением внутренней культуры человека.
- 6. Этикет носит эстетический характер; не случайно мы говорим: "Красивые манеры, красивое поведение, красивые жесты, позы, мимика". Поэтому можно сказать, что этикет - это принятая в обществе эстетическая форма проявления нравственной культуры человека.
- Более того, пользоваться правилами этикета на практике необходимо не только потому, что так нужно, но и потому, что так и уважительнее по отношению к другим и к самому себе.





Модель



нравственного

современного

человека

Современный деловой человек

- ◎ *- уважает себя как личность и с уважением относится к другим, проявляя в деловых взаимоотношениях терпимость, деликатность и тактичность, доверяет не только себе, но и другим;*
- ◎ *- убежден, что честь превышает прибыли, дорожит своей профессиональной репутацией и потому считает, что для деловых отношений обязательны честность, порядочность, справедливость, обязательность и компетентность;*
- ◎ *- признает необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества;*
- ◎ *- ценит не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу своих конкурентов;*
- ◎ *- умеет и не боится рисковать и брать на себя всю ответственность за принимаемые решения.*

Моё мнение :

- ⦿ Я считаю, что именно такой человек , в первую очередь будет , привлекать взгляд работодателя , на собеседовании, т.к этот человек один из самых работоспособных и с этим человеком комфортно работать, и всегда можно положиться и понадеется .

- ◎ Анализ различных механизмов влияния и взаимодействия на людей в организациях этических аспектов их использования

- В последнее время наблюдается возрастание интереса к этике, как в жизни общества, так и в теории и практике управления. Это можно обосновать тем, что по своей сути этика - это определенные правила выстраивания межличностных отношений, основанные на высших моральных ценностях. То есть правила поведения людей, а организацию многие исследователи рассматривают как живой организм, основу которого составляют люди. В своей повседневной жизни организация сталкивается с этическими проблемами разного характера и разных сфер своей деятельности: от использования служебного транспорта в рабочее время для личных нужд, до оскорбления подчиненных. Если руководство предприятия планирует добиться высоких результатов в деятельности организации, то избежать вопросов в сфере этики ему не удастся.

- Когда речь заходит об этике бизнеса, обычно оперируют следующими понятиями:
- Ценности;
- Права и обязанности;
- Правила;
- Взаимоотношения.
- Ценности - это наиболее обобщенные оценки, касающиеся основных жизненных целей и фундаментальных принципов, обладающие относительно постоянной привлекательностью для человека (например, благополучие, здоровье, мир и т.д.).
- Права и обязанности. Право является таким требованием, которое позволяет личности иметь определенное пространство для действий (например, право на отдых, право на неприкосновенность личности, право на оплату труда и др.).

Права редко бывают абсолютными; совокупность индивидуальных прав часто ограничена правами других людей. Права тесно связаны с обязанностями. Обязанности - это некоторые обязательства, которые берет на себя личность или организация (например, платить налоги, подчиняться закону, определенные должностные обязанности и др.). Для эффективной работы очень важным является выполнение членами организации обязательств, которые они принимают на себя в соответствии с позициями, занимаемыми в организации. С другой стороны, и организация имеет определенные обязательства перед работниками. Эти обязательства зафиксированы как в трудовом законодательстве, так и в контрактах и трудовых соглашениях, заключаемых между администрацией и нанимаемыми работниками.

Моральные нормы - это нравственные требования, выработанные в данной социальной группе. Они охватывают как те нормы поведения, которые выполняются подавляющим большинством людей (например, не красть, не убивать, заботиться о ближнем и т.д.) так и те, которые часто нарушаются, но считаются, тем не менее, обязательными (не обманывать, уважать старших и т.д.). Моральные нормы часто помогают справиться с такими ситуациями, в которых сталкиваются противоположные интересы.

Каждый человек связан с другими людьми целым комплексом взаимоотношений. Этические нормы и ценности пронизывают все формы человеческих взаимоотношений руководителей и подчиненных. Эти взаимоотношения основываются на принятых людьми ценностях и на определенных этических принципах.

Анализ подходов к мотивации персонала

Применительно к персоналу организации методы управления выражаются в способах направления его деятельности на решение стоящих перед ним задач. Обычно управление персоналом осуществляется в рамках следующих методов:

- ◎ ЭКОНОМИЧЕСКИХ,
- ◎ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ,
- ◎ ПРАВОВЫХ,
- ◎ АДМИНИСТРАТИВНЫХ,
- ◎ МОРАЛЬНО-ЭТИЧЕСКИХ

Вывод:

Формирование мотивации персонала процесс постоянный, выражающийся в развитии самоуправления, улучшения морально-психологического климата, деятельности общественных организаций, этических норм поведения. Эти процессы должны учитывать как раз индивидуальность подчиненных. Следует учитывать следующие характеристики состава подчиненных: половозрастной состав, уровень образования и квалификации, так же знания, опыт и темперамент. Все это будет способствовать сознанию здорового морально-психологического климата, выявлению лидеров и формированию авторитета руководителя. Очевидно, что хороший руководитель служит для сотрудников примером высокопрофессионального поведения, плохой, напротив, является наглядным свидетельством того, как не надо руководить. Столь же несомненно, что руководитель, участвует в управлении социально-психологическим климатом не только своими профессиональными действиями, но и словом, всем своим обликом, авторитетом, культурой поведения, личной харизмой. Таким образом, нормы и принципы поведения руководителя базируются на основных правилах этики делового общения.